

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pemenuhan Kebutuhan terhadap Kepuasan Pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net, dilihat dari nilai t hitungnya $4,269 > t$ tabel $1,664$ dan nilai signifikasinya $< 0,001 < 0,05$.
2. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net, dilihat dari t hitungnya $3,436 > t$ tabel $1,664$ dan nilai signifikasinya $< 0,001 < 0,05$.
3. Variabel pemenuhan kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net, dilihat dari t hitungnya $3,836 > t$ tabel $1,664$ dan nilai signifikasinya $< 0,001 < 0,05$.
4. Variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kebutuhan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel. Hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung yaitu $40,33$ lebih besar dari f tabelnya yaitu $2,72$. Dengan persentase determinasi sebesar $59,3\%$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Misky Net

Adapun kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Misky Net sudah cukup baik. Karena hal-hal tersebut merupakan pertimbangan penting bagi pelanggan dalam menggunakan layanan yang ada, maka perlu terus dilakukan peningkatan. Kualitas pelayanan yang ada harus terus diperhatikan. Para penjaga warnet harus selalu mengutamakan kepentingan pelanggan serta memberikan pelayanan yang tepat, dan tanggap terhadap setiap keluhan pelanggan. Fasilitas yang tersedia juga harus selalu dijaga dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya..

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber ide dan masukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih luas cangkupannya dengan menambahkan lebih banyak variabel X. Karena dalam penelitian ini masih sekitar 59,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan, maka 40,7% faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diteliti lebih lanjut.

